



Hypotheeken & Assurantiën
Uw partner in helder financieel advies

Dienstenwijzer

Versie augustus 2022

Wie zijn wij?

H2O Hypotheken & Assurantiën is een onafhankelijk financieel advies bedrijf gevestigd in Leeuwarden & Franeker en maakt onderdeel uit van de **H2O Advies BV**. Wij hebben als doel u op een heldere en transparante manier te adviseren in financiële producten. Wij adviseren, bemiddelen en bieden nazorg op het gebied van hypotheek, verzekeringen, aanvullende pensioenproducten en overige financiële producten voor de particuliere markt, de ondernemer in privé en het MKB. Daarbij staat altijd uw belang voorop: wij zijn niet gebonden aan een bank, verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling.

H2O Hypotheken & Assurantiën is actief onder de volgende Handelsnamen:

- H2O Hypotheken & Assurantiën;
- H2O Hypotheken;
- H2O Assurantiën;

H2O Hypotheken & Assurantiën is zich zeer bewust dat de “aanschaf” van een hypotheek of ander financieel product voor de meesten geen alledaagse kost zijn. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- Helderheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- Uiterst zorgvuldig om te gaan met uw persoonlijke wensen, uw vermogen en persoonlijke gegevens;
- U passend advies te geven dat past bij uw persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden;
- Ook na het afsluiten van een financieel product, blijven we u bijstaan voor veranderingen in uw persoonlijke situatie of binnen uw bedrijf;
- Wij volledig onafhankelijk zijn van de partijen waarmee wij voor u bemiddelen.

H2O Hypotheken & Assurantiën is aangesloten bij een aantal organisaties, zoals weergegeven in onderstaand schema, waaronder de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in verzekeren, sparen, lenen, beleggen, en pensioenen. Alleen indien een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om financieel advies te verlenen.

H2O Hypotheken & Assurantiën is bij onder andere de volgende organisaties geregistreerd, zodat uw rechten en de kwaliteit van ons advies gewaarborgd blijven.

Autoriteit Financiële Markten (AFM) De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12044615**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl/registers. Wij hebben een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptief Krediet
- Inkomen
- Vermogen
- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen

Verder hebben we een vergunning om te adviseren in:

- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (=adviseren in beleggingsfondsen)

Overige organisaties waar H2O Hypotheken & Assurantiën geregistreerd is:

Stichting Erkenningsregeling Financieel Adviseurs (EFH)

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. Ons EFH-nummer is **11791**.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is **300.01.6514** en kunt u controleren op kifid.nl.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat H2O Assurantiën die wij als handelsnaam van H2O Advies BV geregistreerd hebben onder nummer **67076599** Kamer van Koophandel Leeuwarden.

Daarnaast zijn wij verplicht jaarlijks een opleidingstraject te doorlopen om onze kennis te verhogen en op peil te houden. Een medewerker van **H2O Hypotheken & Assurantiën** mag alleen zelfstandig advies uitbrengen indien hij/zij voldoet aan de eisen van Erkend Financieel Adviseur, Erkend Hypothecair Planner of Gecertificeerd Financieel Planner.

Wat doen wij voor u?

H2O Hypotheken & Assurantiën biedt u uitgebreid financieel advies. Dat betekent dat we adviseren in de meest uitgebreide zin van financieel advies zoals bijvoorbeeld in hypotheeken, levens- en schadeverzekeringen, pensioenen, ondernemersverzekeringen, sparen en beleggen.

Hypotheek

Om een huis te kunnen kopen wordt meestal een hypotheek afgesloten. Daarbij leent u (een deel van) de koopsom van een geldverstrekker, bijvoorbeeld een bank of verzekeringsmaatschappij. In ruil voor de lening, geeft u uw woning in hypotheek (in onderpand). Bij het afsluiten van een hypotheeklening komt heel wat kijken. U gaat bovendien een langdurige verplichting aan, soms wel voor 30 jaar. **H2O** Hypotheken & Assurantiën begeleidt u bij het gehele proces van zoeken en afsluiten van de hypotheek die bij u past. Omdat gebeurtenissen als overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen de betaalbaarheid van uw hypotheek in gevaar kunnen brengen, bespreken en analyseren we ook deze risico's. Bovendien bekijken we ook na het afsluiten van de hypotheek regelmatig of er nog aanpassingen nodig zijn als gevolg van ontwikkelingen binnen uw persoonlijke situatie of binnen de hypotheek. Bijvoorbeeld als u een nieuwe baan krijgt of het einde van de rentevaste periode nadert.

Overige zaken die betrekking hebben op uw hypotheek

Een hypotheek heeft vaak een lange looptijd. Gedurende deze periode kan er van alles wijzigen in uw omstandigheden, wensen of mogelijkheden. Denkt u maar eens aan het verbouwen van uw woning, het wijzigen van de rentestand of het veranderen van de werkomgeving. Ook aanpassingen die wellicht wat minder voor de hand liggen, zoals aanpassingen van regels en normen bij geldverstrekkers of die van wetten en fiscale regels door de overheid, kunnen van invloed zijn op uw persoonlijke situatie. In alle gevallen staat **H2O** Hypotheken & Assurantiën voor u klaar. Wij bekijken samen met u de nieuwe situatie en bepalen vervolgens of aanpassing van de hypotheek gewenst en mogelijk

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen worden vaak gebruikt om te zijner tijd een hypotheek geheel of gedeeltelijk af te lossen, pensioen te financieren of om een bedrag ineens uit te keren bij overlijden. Er zijn zeer veel mogelijkheden op dit gebied waarbij **H2O** Hypotheken & Assurantiën adviseert, bemiddelt en verzorgt het contact tussen u en de levensverzekeraar.

Pensioen (particulier en bedrijf)

Uw inkomen vanaf uw pensioengerechtigde leeftijd, het nabestaandenpensioen of een arbeidsongeschiktheidspensioen af stemmen op uw persoonlijke situatie en specifieke wensen? **H2O** Hypotheken & Assurantiën beschikt over de juiste expertise om u hierin te adviseren, zowel voor de werknemer, de zelfstandig ondernemer als een collectiviteitspensioen.

Beleggingsrekeningen en -fondsen

Ook beleggingsrekeningen met beleggingsfondsen kunnen gebruikt worden om uw hypotheek af te lossen, zoals bijvoorbeeld een effectenhypotheek. Wij adviseren u over de kansen en risico's die hieraan verbonden zijn, zodat u vooraf precies weet waarom deze mogelijkheden wel of niet bij uw persoonlijke situatie kunnen passen.

Schadeverzekeringen (particulier en bedrijf)

H2O Hypotheken & Assurantiën kan voor u de meest gunstige verzekering adviseren en bemiddelen, zoals aansprakelijkheid-, inboedel-, opstal, rechtsbijstand-, reis- of autoverzekeringen. Door alle verzekeringen mee te nemen in het advies voorkomt u dat er onnodige overlappingsen in de verzekeringen zitten en komt u veelal in aanmerking voor een interessante pakketkorting.

Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. **H2O** Hypotheken & Assurantiën kijkt welke spaarvorm het beste aansluit op uw wensen en mogelijkheden.

Overbruggingskrediet

Als u een nieuw huis koopt dat u voor een deel wilt betalen met de verkoop van uw huidige woning, maar deze woning nog niet verkocht heeft, kunt u deze periode overbruggen met een overbruggingskrediet. **H2O** Hypotheken & Assurantiën adviseert u over de vorm en voorwaarden. Vervolgens nemen we u al het papier- en regelwerk uit handen om het overbruggingskrediet af te sluiten en af te wikkelen nadat uw huidige woning is verkocht.

Begeleiding echtscheiding

Natuurlijk begeleiden wij u het liefst bij de leuke kanten van het leven, zoals het aankopen van een nieuw huis. Maar ook in mindere tijden kunt u op onze professionele begeleiding rekenen. Zo kunnen de financiële gevolgen van een echtscheiding zeer complex zijn. Met name waar het gaat om uw hypotheek en aanverwante producten, zoals bijvoorbeeld uw pensioen. **H2O** Hypotheken & Assurantiën adviseert u en laat u zien wat de consequenties en mogelijkheden zijn voor uw lopende of eventueel nieuw af te sluiten hypotheek en verzekeringen.

Hoe gaan wij voor u te werk?

Bij het voor u verkrijgen van een financieel advies gaan wij altijd volgens een vast stappenplan te werk. Het voordeel hiervan is dat u vooraf precies weet waar u aan toe bent, wat de kosten zijn voor onze werkzaamheden en dat u zelf kunt beslissen of en wanneer u de volgende stap neemt.

Stap 1: Oriëntatie

H2O Hypotheken & Assurantiën en u maken kennis met elkaar. U geeft aan op welk gebied u onze hulp nodig heeft: het verkrijgen van een hypotheek, verzekering, pensioen, arbeidsongeschiktheidsverzekering of andere dienst. Vervolgens wordt u in detail uitgelegd hoe het stappenplan eruit ziet en wat de kosten daarvan zijn. In geval van hypotheekadvisering kunnen wij indien gewenst een gratis maximale hypotheektoets voor u verrichten. Als u besluit om de volgende stap te nemen, maken we samen met u een opdrachtbevestiging waarin onze werkzaamheden en kosten nauwkeurig omschreven zijn.

Stap 2: Inventarisatie

Wij inventariseren samen met u uw persoonlijke situatie en doelstellingen.

In uw Persoonlijk Klantprofiel worden de volgende zaken vastgelegd:

- Uw doelstellingen en wensen;
- Uw financiële positie: zoals inkomen, verplichtingen en vermogen;
- Uw kennis en ervaring met financiële producten;
- Uw leefsituatie en risicobereidheid: de mate waarin u bereid bent risico's te nemen.

Stap 3: Advies

Aan de hand van het Persoonlijk Klantprofiel wordt onderzocht welke constructie het beste past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden. Hierbij wordt ook gekeken naar de risico's van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen.

Resultaat is uw persoonlijk advies:

- Welke hypotheekvorm, pensioenvorm of verzekering past het beste bij u;
- Wat zijn de maximale maandlasten die u kunt of wilt dragen;
- Welke financiële producten van welke geldverstrekkers zijn voor u interessant.

Stap 4: Bemiddeling

In deze stap bemiddelt **H2O Hypotheken & Assurantiën** met banken en verzekeraars om voor u de meest gunstige premie, rente en voorwaarden te krijgen. Resultaat is dat u een offerte krijgt, die wij nog eens grondig met u doornemen. Heeft u een definitieve keuze gemaakt, dan begeleiden wij voor u alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van uw financiële product samenhangen.

Stap 5: Nazorg

Onze dienstverlening houdt niet op nadat uw financiële product afgesloten is. Wij bieden u nazorg door u te informeren over rente- en marktontwikkelingen en staan altijd voor u klaar als u zelf vragen heeft over het door ons gegeven advies óf over uw overige financiële vraagstukken. Deze nazorg of beheer van financiële producten wordt gefactureerd middels een beheersovereenkomst van €15,95 euro per maand (incl. €60,- Jaarlijkse kantoorkosten).

Beheer van Uw Financiële producten:

H2O Hypotheken & Assurantiën biedt u daarnaast de mogelijkheid voor een driejaarlijks updategesprek. In een driejaarlijks updategesprek bekijken we of het oorspronkelijke advies en het daarop gebaseerde financiële nog past bij uw persoonlijke en financiële situatie. Dat is erg belangrijk omdat hiermee bijvoorbeeld verrassingen kort voor het einde van de rentevaste periode worden voorkomen. Ook uw financiële situatie bij pensionering brengen we (weer) voor u in kaart en vervolgens geven wij u een pensioenadvies. En uiteraard kunt u altijd bij ons terecht met al uw vragen. Deze driejaarlijkse update biedt u dus de meeste zekerheid dat uw financiële product afgestemd blijft op uw persoonlijke situatie. Voor deze 3-jaarlijkse update rekenen wij 4 uur van ons uurtarief inclusief btw. Ook telefonische ondersteuning door **H2O** bestaat tot de mogelijkheden. Voor gesprekken met een van onze adviseurs inzake complexe financiële producten gelden onze uurtarieven met een minimum van 15 minuten. Onze medewerkers zullen u van te voren aangeven wanneer dit aan de orde is.

In het kader van *Helderheid en Transparantie* kunt u naast advies o.b.v. uurtarief ook de vervelende “meter” er tussenuit halen door ons **H2O financieel beheer abonnement** af te nemen. Ongelimiteerd vragen stellen, drie jaarlijks updategesprek, loyaliteitskortingen op advieskosten voor aanvullende/ nieuwe producten , **10% extra korting** op al uw particuliere verzekeringen en altijd up to date!

Op deze manier geeft u **H2O** het beheer over uw financiële producten als uw hypotheek, levensverzekeringen, pensioenvoorzieningen (privé en via uw werkgever), uw schadeverzekeringen én kunt u vragen stellen inzake uw belastingvraagstukken (wanneer wij de aangifte voor u moeten verzorgen kost dit 100 euro). U wordt iedere drie jaar uitgenodigd voor een updategesprek waar, zonder aanvullende kosten, uw financiële risico's tegen het licht worden gehouden en de mogelijkheden voor u worden onderzocht of uw bestaande verzekeringen/voorzieningen beter of goedkoper kunnen. Verder wordt u periodiek op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen en mag u ongelimiteerd gebruik maken om ons uw vragen telefonisch te stellen m.b.t. uw algehele financiële situatie. Het is hierbij niet van belang of **H2O** Hypotheken & Assurantiën deze producten voor u heeft afgesloten. U kunt ons dus overal voor gebruiken! De kosten voor dit beheer abonnement zijn één van de laagste in de markt, namelijk **slechts 15,95 euro per maand** voor uw eigen financiële adviseur die ten alle tijden op de hoogte is van uw financiële situatie en waar wij ten allen tijden de intentie hebben om voor u te bemiddelen.

Dit tarief kunnen wij enkel hanteren, wanneer u 100% kiest voor ons als kantoor en ook uw particuliere schadeverzekeringen bij ons onderbrengt. **H2O** Hypotheken & Assurantiën heeft aanstellingen bij vrijwel alle maatschappijen en zorgt er samen met u voor dat uw verzekeringen worden ondergebracht bij de maatschappij(en) met de scherpste premies en allerbeste voorwaarden. En ook hier geldt: periodiek wordt dit voor u bijgehouden. En blijkt een andere maatschappij voordeliger te zijn? Dan zetten we uw pakket om naar die betreffende maatschappij. Zoals eerder vermeld, u ontvangt **10% extra korting** over uw schadeverzekeringen, wanneer u kiest voor ons abonnement. Het zou dus heel goed kunnen dat de kosten van uw abonnement wegvallen tegen de korting die u extra ontvangt op uw verzekeringen!

Kortom, een lange termijn relatie met u als tevreden klant is ons doel. En dat realiseren we alleen als wij samen voor elkaar kiezen, uw situatie up to date houden en de afgesloten voorzieningen periodiek voor u bijhouden. De adviseur van **H2O** Hypotheken & Assurantiën zal u de mogelijkheden uitleggen tijdens het eerste gesprek.

Wat betaalt u voor onze werkzaamheden?

Voor u is het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze adviseur en dat u zeker weet dat u elkaar begrijpt. Daarom is de Oriëntatiefase (Stap 1) voor u altijd gratis, zodat u altijd kosteloos kunt afhaken wanneer u dat gevoel niet heeft. Aan de volgende stappen in het adviestraject zijn voor u wel kosten verbonden.

Hoe worden wij beloond?

Als kantoor maken wij kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij van financiële instellingen ontvangen, waar u met onze begeleiding een financieel product aanschaft. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'provisie' en is alleen nog van toepassing bij niet complexe producten als bijvoorbeeld schadeverzekeringen (auto, wa, inboedel, etc.)

De financiële instelling zal deze kosten bijna altijd verwerken in de prijs van het financiële product.

Voor complexe producten, zoals hypotheek, levens- en pensioenverzekeringen bijvoorbeeld betaalt u onze kosten rechtstreeks. Deze wijze van vergoeding noemen wij 'declaratie'.

U ziet exact wat onze kosten zijn

Voordat we een volgende stap (Inventarisatie, Advies, Bemiddeling en Nazorg) in het adviesproces zetten maken we eerst duidelijke afspraken met u. Deze leggen we voor u vast in een opdrachtbevestiging. Of wij nu door de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit inzicht kunnen wij echter pas geven, wanneer wij exact weten welk product u uiteindelijk gaat aanschaffen. Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn.

Let op:

Wilt u in het eerste gesprek direct advies m.b.t. een financieel vraagstuk, uw ideeën klankborden of een second opinion, dan zijn er wel kosten verbonden aan dit gesprek met een minimumtarief van 125 euro ex btw per uur. Dit geldt enkel voor korte vraagstukken. Alle andere zaken zullen wij eerst een kosteloos oriënterend gesprek hebben met elkaar en daarna de vervolgstappen met de daarbij passende kosten met u bespreken. Zo weet u van tevoren altijd precies waar u aan toe bent!

TABEL 1 - Indicaties voor de stappen Inventarisatie, Advies, Bemiddeling

Diensten	Tariefkaart zonder beheersovereenkomst	Tariefkaart met beheersovereenkomst	BTW	Uren
Hypotheek bij aankoop woning	€ 2.350,- Starter (alleenstaand)	n.v.t.	n.v.t.	Vaste fee
	€ 2.500,- Starters (samenwonenden)	n.v.t.	n.v.t.	Vaste fee
	€ 2.500,- Doorstromer (alleenstaand)	€ 2.000,- Doorstromer (alleenstaand)	n.v.t.	Vaste fee
	€ 2.650,- Doorstromers (samenwonenden)	€ 2.150,- Doorstromers (samenwonenden)	n.v.t.	Vaste fee
	Min. € 3.000,- Max. €5.000,- Maatwerk Nieuwbouw Ondernemers	Min. € 2.500,- Max. €5.000,- Maatwerk Nieuwbouw Ondernemers	n.v.t.	Vaste fee
Let op: tarief ondernemers is voor IB ondernemer in eenmanszaak, vof of als DGA van één BV i.c.m. holding. Meerdere BV's? Tarief op aanvraag.				
Hypotheek oversluiten Particulier	€ 2.500,-	€ 2.000,-	n.v.t.	
Hypotheek oversluiten Ondernemer	€ 3.000,-	€ 2.500,-		
Overbruggingshypotheek	€ 300,-	€ 300,-	n.v.t.	Vaste fee
2 ^e hypotheek/ verhoging	€2.500,-	€2.000,-	n.v.t.	Vaste fee
Rente middeling/aanpassing rente	€ 900,- (incl. administratie kosten bank)	€ 475,- (incl. administratie kosten bank)	n.v.t.	Vaste fee
Schenkingsovereenkomst	€ 250,-	€ 250,-	n.v.t.	Vaste fee
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid	€ 3.000,- € 1.500,- vóóraf € 1.500,- ná akkoord	€ 2.500,- € 1.500,- vóóraf € 1.000,- ná akkoord	n.v.t.	Vaste fee
Begeleiding echtscheiding	€ 3.500,-	€ 3.000,-	21%	Vaste fee
Echtscheiding i.c.m. hypotheekaanvraag	Op aanvraag per situatie	Op aanvraag per situatie	deels vrij - deels 21%	25 à 40 uur
1. Analyse verbouwen of verhuizen 2. Analyse oversluiten of niet 3. Analyse rentemiddelen 4. Overige korte analyses (altijd met intentie om te bemiddelen)	€ 500,-	€ 250,-	n.v.t.	Vaste fee

Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 750,-	€ 500,-	n.v.t.	Vaste fee
Levens-beleggings- of gemengde verzekering	€ 750,-	€ 500,-	n.v.t.	Vaste fee
Overlijdensrisicoverzekering óf Woonlastenbeschermer	€ 350,-	€ 250,-	n.v.t.	Vaste fee
Pensioenadvies Algeheel financieel advies (altijd met intentie om te bemiddelen)	€ 1.500,- <i>vanaf</i> € 750,- <i>vóóraf</i> € 750,- <i>ná advies</i>	€ 1.250,- <i>vanaf</i> € 625,- <i>vóóraf</i> € 625,- <i>ná advies</i>	n.v.t.	Vanaf
Uitvaartverzekering	€ 60,- per verzekerde (Maximaal 250 euro per polis)	€ 60,- per verzekerde (Maximaal 250 euro per polis)	n.v.t.	Vaste fee
Advies vragen telefonisch met adviseur, zonder abonnement	€ 125,- (€ 151,25 incl. btw) Minimaal € 31,25 (€37,81 incl. btw)	Geen kosten	21%	Uurtarief Min. tarief 15 minuten
Kort adviesgesprek (1 tot 1 ½ uur) Bv. Rentehervorming, boeteberekening etc.	€ 125,- (€ 151,25 incl. btw)	Geen kosten (1x per 3 jaar)	n.v.t.	Vaste fee

*In Tabel 1 ziet u wat de kosten bij benadering bedragen op basis van het uurtarief van € 125,- exclusief BTW**

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel, als hierboven weergegeven, een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat, wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie, wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u, voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen, exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Bijzondere bepaling

Mocht ons advies onverhoopt niet leiden tot daadwerkelijke bemiddeling door **H2O** Hypotheken & Assurantiën, dan brengen wij u adviseringskosten in rekening. Uiteraard geldt dit alleen na ondertekening van de opdracht tot dienstverlening, waar dit expliciet in genoemd zal worden en niet na het eerste gesprek, welke zoals eerder vermeld, kosteloos is.

Wat vragen wij van ú?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Daarom vragen we u ons zo volledig mogelijk inzicht te geven in uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Dit kan soms persoonlijk gevoelige informatie zijn zoals kredieten, alimentatie of achterstanden op kredieten in het verleden. Om uw belangen echter optimaal te kunnen behartigen, is het belangrijk alle elementen in kaart te hebben. Zo voorkomt u dat u een verkeerd advies krijgt of onnodig bepaalde risico's loopt. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om.

Als u van ons informatie ontvangt

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die u van ons ontvangt. Controleer echter altijd ook zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze zijn opgesteld conform uw wensen en de door u verstrekte gegevens. Lees ook de andere informatie die wij u verstrekken aandachtig zodat u uw financiële situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en voordelen die daaruit voortvloeien. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Als uw situatie wijzigt

Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door, die van invloed kunnen zijn op uw hypotheek of andere producten.

Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Twijfelt u of een wijziging relevant is, neem dan altijd even contact met ons op.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële producten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen weleens fouten maken. Of misschien voelt u zich niet correct behandeld. Aarzel in dat geval niet direct contact met ons op te nemen zodat we de eventuele fout snel kunnen oplossen.

Mochten wij er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900 – 35 52 248
www.kifid.nl

Wat kunnen wij nog meer voor u doen?

We hopen dat deze uiteenzetting van onze werkwijze u voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Uiteraard kunnen we hier echter nooit volledig zijn, dus hebt u vragen, aarzelt u dan niet om ons een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Contactgegevens:

H2O Hypotheken & Assurantiën *Leeuwarden*

Heliconweg 54

8914 AT Leeuwarden

Telefoon: 058 2 037 038

Bank relatie ING BANK

Bankrekeningnummer ING NL45 INGB 0007 6368 93 t.n.v. H2O Advies BV

Email info@h2o-assurantien.nl

H2O Hypotheken & Assurantiën *Franeker*

Rijksweg 42

8807 PK Herbaijum

Telefoon: 058 2 037 038

Bank relatie ING BANK

Bankrekeningnummer ING NL45 INGB 0007 6368 93 t.n.v. H2O Advies BV

Email info@h2o-assurantien.nl